CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et vie quotidienne des familles
Informer - Conseiller – Concilier

Mouvement national d'utilité publique

Garanties protégeant les consommateurs en cas de défaut de conformité.

Pourquoi cette fiche.

Les consommateurs sont jusqu'ici protégés par la « garantie légale », généralement liée au « vice caché », et par la « garantie contractuelle », accordée à titre commercial par le fournisseur ou le vendeur , gratuitement ou en payant. En pratique, bien que le vendeur soit le seul interlocuteur du client, et responsable vis-à-vis de lui, il était fréquent que celui-là oriente le consommateur vers le fournisseur, qui se considérait alors comme non, ou peu, concerné.

Une directive européenne, transcrite en droit français, notamment dans le Code de la Consommation ([i]), apporte de nettes améliorations à la situation du consommateur en matière d'achat d'objets, et lui permet d'agir contre le vendeur sans perdre certains droits à d'autres actions, notamment contre le fournisseur.

Il reste à chaque famille et à chacun de savoir faire valoir ses droits dans son intérêt, notamment devant les Tribunaux d'Instance ([ii]) ([iii]).
Toutefois, il est bien évident que la recherche d'une solution amiable sur ces bases juridiques, en informant le commerçant, est à privilégier.

Le texte traite de la « garantie légale de conformité », et de la « garantie commerciale contractuelle ». Les conventions éventuelles entre le vendeur et l'acheteur qui limiteraient les droits établis sont réputées non écrites, et ne peuvent donc être opposées aux parties.

La garantie légale de conformité.

En fonction des dossiers que nous avons traités, il est vraisemblable que ces textes sont très utiles pour les consommateurs, notamment dans les domaines du meuble, équipement de la maison, notices de montages, matériels techniques, etc.

Une meilleure définition de la responsabilité du vendeur.

* Le vendeur est responsable vis-à-vis du client. Sa responsabilité est largement définie par la conformité avec le contrat (ex : conformément à l'article proposé ou présenté, au devis, au catalogue, etc.) au moment de la délivrance (ex : remise en main, livraison, expédition, etc.), ainsi qu'aux défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

* Le vendeur n'a donc pas à engager le consommateur à se retourner contre le fabricant ([iv]), ou qui que ce soit « en amont ». Il doit régler le problème. Il lui est possible de se retourner contre son fournisseur pour être lui-même garanti.
On peut penser que cette règle s'applique aux envois dont le vendeur choisit le transporteur, mais des précisions pourraient intervenir, notamment par la jurisprudence.

* La conformité avec le contrat ([v]) est précisée (C.Conso L.211-15). Le bien doit :
1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable
et, le cas échéant :
- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2º Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Il peut être difficile au consommateur de se baser sur ces « déclarations publiques », publicitaires, ou l'étiquetage, qui peuvent donner lieu à interprétation. Mais il y a là une possibilité de s'appuyer sur les promesses excessives de la publicité ou l'étiquetage, qui apparaissent ainsi clairement comme des informations quasi contractuelles, sauf si le vendeur montre qu'il ne connaissait pas ces allégations.

* Les défauts apparaissant dans un délai de 6 mois sont présumés exister au moment de la délivrance. Il y a donc présomption de non-conformité, et renversement de la charge de la preuve ; il appartient désormais au vendeur d'apporter la preuve que le défaut n'existait pas.

* Le consommateur garde la possibilité d'engager d'autres actions prévues par le Code Civil, notamment ce qui concerne les défauts rédhibitoires (C Civ 1641 & sq) et les produits défectueux (C Civ 1386-1 et sq). Le « Vice caché » n'est pas remis en cause, mais le délai d'action devant un Tribunal est précisé (2ans après sa découverte).

Une précision des solutions possibles pour assurer la « garantie légale de conformité »

* L'acheteur choisit entre la réparation et remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut être autorisé à choisir l'autre solution dans certaines circonstances si le coût est disproportionné compte tenu de la valeur du bien. La solution arrêtée doit être effectuée dans un délai d'un mois.

Si la réparation ou le remplacement sont impossibles, l'acheteur peut choisir de rendre le bien et se faire rembourser (sauf si le défaut est mineur) ou le conserver en acceptant une réduction de prix. Il en est de même si la solution n'est pas mise en œuvre dans le délai d'un mois, ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour l'acheteur compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

Ces opérations doivent être « sans aucun frais » pour l'acheteur, qui peut également demander des dommages et intérêts ([vi])

La Garantie commerciale ([vii])

Note : En pratique, il semble que les règles concernant la "garantie de conformité" devraient couvrir pour le client bon nombre de cas entrant actuellement dans la "garantie commerciale", si on se réfère aux définitions et au champ d'action de la première..

* La garantie commerciale relève de l'accord entre l'acheteur et le vendeur. Elle peut être gratuite ou payante. C'est un contrat. Elle doit être matérialisée par un écrit comportant des informations définies, notamment le rappel des points importants de la « garantie légale » (engagement du vendeur, règles de conformité, délai de prescription de 2 ans ([viii]). Le « garant » de cette garantie (en général celui qui prendra en charge la garantie, soit sur le plan technique, soit sur le plan financier), doit être précisé.

On peut estimer de l'ensemble du texte que le vendeur reste responsable devant son client, et qu'un fournisseur qui assure une garantie le fait pour le compte du vendeur.

Si la période d'immobilisation dépasse 7 jours, la garantie contractuelle est prolongée d'autant.

Quelques points pratiques

Ce nouveau texte ne peut résoudre toutes les difficultés quotidiennes, mais il faut savoir l'utiliser à bon escient (si nécessaire en informant le vendeur !).

- il est indispensable d'obtenir du vendeur les documents prévus,

- il est indispensable au moment des achats (notamment « techniques »), ou des commandes, de conserver dans un dossier familial « garanties », les documents qui s'y rattachent (offre, page de catalogue et page de couverture, publicité, ou documents du fabricant, devis, facture ou ticket de caisse, notice de montage, fiche technique et garantie, etc.).

- en matière d'achat à distance, notamment via internet, ces règles de garantie doivent être pratiquées en même temps que celles qui traitent de la "vente à distance" ([ix]), et doivent être harmonisées dans les "Conditions Générales de Vente".
Nous recommandons l' impression de ces "CGV", leur lecture attentive, et une grande réflexion, avant de commander.

- les commerçants, petits détaillants, ou personnel mal informé des grandes entreprises, doivent parfois être convaincus de l'existence et du contenu du texte quant à leurs obligations.

- il est de plus en plus fréquent, notamment pour les matériels « techniques », que le fabricant joigne une « fiche-mode d'emploi », multilingue, avec une garantie et un processus de réclamation, dont on sait mal à la lecture, s'il s'applique à la "garantie de conformité", ou à la "garantie commerciale".
Ceci ne devrait pas remettre en cause la responsabilité propre du vendeur en ce domaine, qui devrait rester le seul interlocuteur du client en cas de "garantie de conformité", et son truchement envers le fournisseur "garant".

- en matière de publicité, faite par le fabricant ou le vendeur, il semble que le bon sens du « client moyen » suffise à juger raisonnablement entre certaines publicités hyperboliques ou humoristiques, et des engagements réels.

- en matière de transport (délivrance), celle-ci devrait être fixée au moment de la réception par le client s'il le vendeur a choisi le transporteur, ou à la remise au transporteur si celui-ci a été fixé par le client. Le point se précisera, mais il faut être vigilant.

- dans les deux cas de garantie, il serait indispensable de s'interroger sur la « disparition » (fermeture) ou « l'éloignement » du vendeur (utilisation éloignée du point d'achat, telle "résidence secondaire"), et le mode d'application « amiable » de ces garanties qui serait à mettre en place ([x]).

[i] C.Conso L.211-1 à L.211-18 / C Civ 1602-1603 ; 1625 ; 1641-1648 ; 1386-1 à 1386-18 ;
[ii] Cf. Fiche correspondante sur ce site.
[iii] Au moment où cette fiche est rédigée, il n'y a pas eu de recherche d'analyses juridiques, ni de jurisprudence. Il est cependant indispensable d'informer dès maintenant les familles des caractéristiques principales de ce texte.
[iv] "est producteur le fabricant d'un bien meuble corporel, l'importateur de ce bien sur le territoire de la Communauté européenne ou toute personne qui se présente comme producteur en apposant sur le bien son nom, sa marque ou un autre signe distinctif. "
[v] cf. fiche correspondante sur ce site.
[vi] Le délai d'action est de 2 ans.
[vii] C Conso L.211-15 & 211-16
[viii] L.211-4, L211-5, L211-12
[ix] C Cons L121-16 et sq
[x] comme le cas est traité dans les réseaux automobiles